A LA POINTE DU SERVICE MEDICAL

HOPITAL RIVIERA

HÔPITAL DU CHABLAIS

MONTREUX
MOTTEX
SAMARITAIN
PROVIDENCE

AIGLE
MONTHEY
LEYSIN

LA RÉPONSE AUX BESOINS DES PATIENTS

HOPITAL RIVIERA

HÔPITAL DU CHABLAIS

Photos : badges-photos.ch
Graphisme : pi-r-carré sàrl - pir2.ch
Impression : Mengis Druck - Viège

© 2013 - Tirage : 10'000 ex.

MESSAGE DE **BIENVENUE** DE LA DIRECTION

Chère Madame,
Cher Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous souhaiter une cordiale bienvenue au sein de l'un de nos établissements hospitaliers.

Cette brochure vous donnera de multiples informations qui vous seront utiles lors de votre séjour hospitalier.

Si nous mettons tout en œuvre pour que votre prise en charge soit la meilleure possible, n'hésitez pas à exprimer vos attentes à nos collaborateurs qui vous apporteront les réponses adéquates.

Comme vous l'aurez remarqué, cette brochure d'accueil a été réalisée conjointement par l'Hôpital du Chablais et l'Hôpital Riviera car cela nous est en effet apparu judicieux dans la perspective du futur Hôpital Riviera-Chablais à Rennaz et du rapprochement en cours entre nos établissements.

Nous vous remercions d'avoir choisi l'un de nos établissements et vous souhaitons d'y passer un bon séjour.

En restant à votre écoute pour toute information complémentaire qui vous serait utile, nous vous prions d'accepter, chère Madame, cher Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Hôpital Riviera et Hôpital du Chablais
Pascal Rubin
Directeur Général

F
17 02

CHARTE

1. L'Hôpital Riviera et l'Hôpital du Chablais, établissements privés reconnus d'intérêt public, sont accessibles à tous les patients 24 heures sur 24.

2. Ils garantissent un accueil chaleureux, des soins et des traitements de qualité. Le personnel est à l'écoute du patient. Il est attentif au soulagement de la douleur.

3. L'information donnée au patient hospitalisé et ambulatoire doit être complète, accessible et loyale. L'autonomie du patient est respectée. Il doit pouvoir participer aux choix thérapeutiques qui le concernent.

4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

5. Le patient hospitalisé peut à tout moment quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques qu'il encourt.

6. Le personnel est à l'écoute du patient qui est traité avec égards. Ses croyances sont respectées, son intimité et sa tranquillité sont préservées.

7. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

8. Le patient a le droit de consulter son dossier et de s'en faire expliquer la signification. Il peut s'en faire remettre les pièces en copie et peut les transmettre au professionnel de la santé de son choix.

SÉCURITÉ PATIENTS

L'activité d'un hôpital allie de nombreuses interactions humaines à une technologie de pointe, le tout en faveur de personnes fragilisées dans leur santé. Ce contexte amène des risques qu'il est important d'identifier et d'anticiper, afin de veiller à la meilleure sécurité possible pour les patients.

Les hôpitaux de la Riviera et du Chablais ont compris ces enjeux et développent une démarche institutionnelle pour prévenir les événements indésirables et les erreurs, en renforçant ainsi la sécurité des patients.

La première étape consiste à identifier et comprendre les risques pouvant compromettre la sécurité des patients. Elle est suivie d'une analyse de ces risques et conduit à la mise en place d'actions de prévention et d'amélioration.

Les interventions d'amélioration portent sur des thèmes à la fois nombreux et divers. Ils incluent par exemple :

• Le port d'un bracelet d'identification pour tous les patients, afin de s'assurer de pouvoir en tout temps prodiguer le bon soin au bon patient, même lorsque celui-ci n'est pas en mesure de répondre à des questions.

• L'utilisation d'une check-list de sécurité chirurgicale pour rendre systématique un ensemble de vérifications avant une opération.

• Des procédures permettant de réduire des interruptions lors de la préparation des médicaments et des doubles contrôles pour certains types de médicaments.

• Une invitation à chaque patient à s'intéresser à ses soins, à faire part de ses questions et de ses étonnements, en s'impliquant dans sa propre sécurité.

Certaines redondances de vérifications sont voulues. Vous ne serez donc pas surpris que l'on vous demande à plusieurs reprises votre identité : ce n'est pas parce que les professionnels ne s'en souviennent pas - c'est parce que votre sécurité est tellement importante pour eux qu'ils planifient des vérifications multiples.

Les hôpitaux de la Riviera et du Chablais évaluent régulièrement la qualité des soins prodigués, au moyen d'indicateurs impliquant des collectes de données relatives à vos traitements. Ces vérifications peuvent également conduire à des recueils de données dans votre dossier médical par des experts. Vous avez la possibilité de vous opposer à ces collectes de données en le mentionnant à votre entrée à l'hôpital. Sans indication de votre part, nous considérons que ces contrôles de qualité reçoivent votre approbation.

VOTRE SÉJOUR

Les formalités d'admission

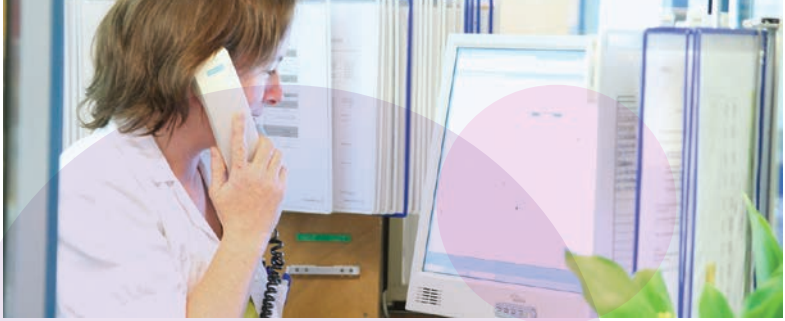
Si votre admission est planifiée, nous vous remercions d'ores et déjà de remettre les documents suivants à la réception :

- Une pièce d'identité valable (une carte d'identité suisse ou un permis de séjour si vous résidez en Suisse ou un passeport si vous résidez à l'étranger).
- La carte d'assurance valable. Pour les patients assurés en demi-privé ou en privé, un certificat d'affiliation à votre caisse maladie ou votre police d'assurance pour l'année en cours est également nécessaire.
- Un dépôt d'argent est demandé aux personnes sans assurance reconnue en Suisse.
- La carte AVS ou votre numéro AVS.
- La déclaration d'accident LAA (si votre hospitalisation est prise en charge par une assurance LAA).
- Une fiche de résident pour les patients venant d'un EMS.
- Lors d'accouchement, une liste spécifique disponible à la maternité ou à la réception vous indique tous les documents complémentaires à fournir.
- Un dépôt d'argent peut être demandé aux patients pour certains actes spécifiques (veuillez consulter votre médecin).
- Nous vous recommandons de n'apporter qu'un minimum d'argent de poche (carte téléphonique, journaux, cafétéria, etc).

Vous remettrez ensuite à l'infirmière qui vous recevra :

- La liste de vos médicaments.
- La carte d'anti-coagulation (si vous en avez une).
- Les radiographies et autres documents en votre possession.
- La carte du groupe sanguin (si vous en avez une).
- Pour les enfants, le carnet de vaccination.

Si votre médecin vous demande d'entrer à jeun, n'absorbez aucune nourriture, ni boisson 6 heures avant l'hospitalisation.



Que prendre avec vous ?

N'apportez que le minimum nécessaire.

Linges, gants de toilette et chemises de nuit vous sont fournis par l'hôpital. Toutefois, si vous le désirez, vous pouvez apporter des chemises de nuit et des pyjamas personnels.

N'oubliez pas :

- un nécessaire de toilette,
- des pantoufles ou des chaussures d'intérieur qui tiennent bien aux pieds,
- une robe de chambre, un training et des vêtements pratiques et confortables,
- des lectures,
- quelques vêtements notamment pour votre sortie.

Vos affaires et vêtements personnels ne pourront pas être lavés sur place.
Nous vous déconseillons de prendre avec vous des bijoux ou une somme d'argent importante. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Vous pouvez déposer les valeurs indispensables dans un coffre, la réception vous renseignera volontiers à ce sujet.

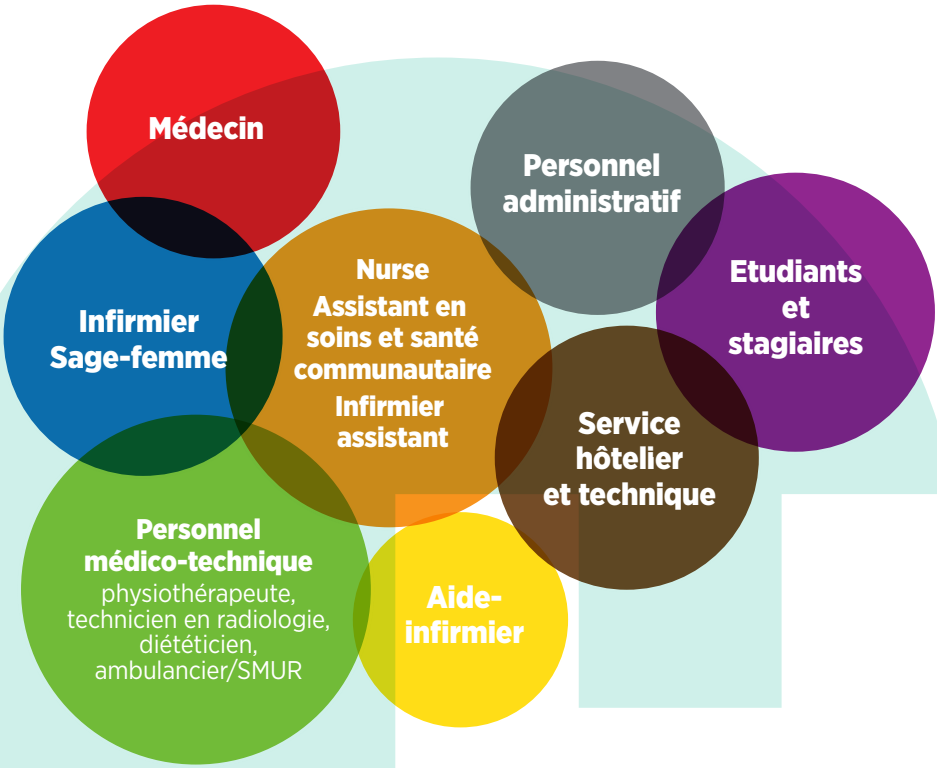
L'hôpital ne se portera garant que pour les valeurs qui lui auront été formellement confiées et déposées à la réception.

Attention, les dépôts ne peuvent être retirés que pendant les heures d'ouverture de la réception.

Les objets oubliés à l'hôpital et non réclamés après 2 ans seront remis à une œuvre caritative.

Les collaborateurs à votre service

Chaque membre du personnel porte un badge indiquant son nom et sa fonction déterminée par une couleur spécifique.



Les repas

Toute l'organisation de l'hôpital repose sur le respect d'horaires qui vous sont peut-être inhabituels. Merci de votre compréhension :

- Petit-déjeuner dès 7h30
- Dîner dès 11h30
- Souper dès 17h30

Les menus vous sont proposés pour la semaine. Si votre traitement médical le permet, des variantes sont possibles.

Une diététicienne se tient à votre disposition.

Nous vous prions de signaler au personnel si les quantités servies ne correspondent pas à votre appétit.

L'accompagnant peut manger avec le patient. Les informations pour commander et payer le repas sont disponibles auprès des soignants du service.

Les visites

Conscients du réconfort que peut vous apporter la présence de parents et d'amis, les visites sont les bienvenues. Nous vous prions toutefois de respecter les horaires prévus selon les sites que vous pouvez consulter ci-après.

Nous remercions les visiteurs de respecter ces horaires et les indications spécifiques du personnel soignant.

Selon votre état de santé et l'occupation du service, l'équipe soignante se réserve le droit de limiter le nombre de personnes et la durée des visites.

Hôpital du Chablais

MONTHEY

Site de Monthey Adultes

Soins intensifs et Soins continus médico-chirurgicaux

Chirurgie
chirurgie générale, vasculaire, orthopédique/traumatologique, thoracique, viscérale et abdominale, urologie, chirurgie de l'obésité, chirurgie maxillo-faciale, chirurgie plastique et reconstructive, ORL

Médecine
médecine interne, cardiologie, allergologie, immunologie, néphrologie, gastroentérologie, neurologie, rhumatologie, endocrinologie et diabétologie, infectiologie, pneumologie

Consultations d'oncologie et d'hématologie Riviera-Chablais

Urgences extra-hospitalières

Hôpital de Jour

Dialyse et dialyse péritonéale

Anesthésiologie

Radiologie

Physiothérapie et ergothérapie

Diabétologie et diététique

AIGLE

Site d'Aigle Mère-Enfant

Obstétrique
Imagerie foetale et gynécologique
Maison de naissance indépendante Aquila

Gynécologie
gynécologie générale,
onco-gynécologie, sénologie

Pédiatrie
pédiatrie générale, néonatologie, chirurgie pédiatrique, orthopédie pédiatrique, cardiologie pédiatrique, endocrinologie et diabétologie pédiatrique, gastroentérologie pédiatrique, hépatologie et nutrition pédiatriques, neuro-réhabilitation pédiatrique

Unité de pédopsychiatrie Riviera-Chablais/Fondation de Nant

Espace d'animation «Le Sparadrap»

Espace famille Ronald McDonald

Chirurgie
ORL, urologie, plastique
et reconstructive

Hôpital de Jour

UAMH (Unité Autonome de Médecine Holistique)
acupuncture, ostéopathie

Anesthésiologie

Radiologie

Physiothérapie et ergothérapie

LEYSIN

Fondation Miremont

Réadaptation

Suite de traitements

Soins palliatifs

Gériatrie

Hébergement médico-social

Physiothérapie

Hôpital Riviera

MONTREUX

Site de Montreux

Chirurgie Adultes

chirurgie générale, vasculaire, traumatologique, ophtalmologique, thoracique, viscérale, abdominale, cervico-faciale, urologie

Anesthésiologie

Soins intensifs de chirurgie

Radiologie

Physiothérapie

Diététique

VEVEY

Site de La Providence

Chirurgie Adultes
orthopédique,
plastique et reconstructive,
de la main, maxillo-faciale

Consultations d'oncologie et d'hématologie Riviera-Chablais

Radiothérapie
ouverture 2013

Dialyse et dialyse péritonéale

Suite de traitements

Soins palliatifs

Gériatrie

Anesthésiologie
clinique d'évaluation et traitement de la douleur

Radiologie

Physiothérapie

Diététique

VEVEY

Site du Samaritain

Obstétrique

Gynécologie
gynécologie générale,
onco-gynécologie,
sénologie

Pédiatrie
pédiatrie générale, néonatologie, pédopsychiatrie, chirurgie pédiatrique, endocrinologie et diabétologie pédiatrique, orthopédie pédiatrique, néphrologie pédiatrique, neuro-réhabilitation pédiatrique, orthopédie pédiatrique

Médecine
angiologie, cardiologie, dermatologie, endocrinologie-diabétologie, gastroentérologie gériatrie, immunologie-allergologie, infectiologie, néphrologie, neurologie, oncologie,
pneumologie, rhumatologie

Soins intensifs de médecine
urgences médicales

ORL et chirurgie cervico-faciale

Anesthésiologie
urgences extra-hospitalières

Radiologie

Physiothérapie et ergothérapie

Diabétologie et diététique

BLONAY

Site de Mottex

Réadaptation

Suite de traitements

Soins palliatifs

Prise en charge de la personne âgée

Gériatrie

Physiothérapie

Diététique

HORAIRES DES VISITES

MONTREUX
13h00 > 20h00 chambres communes
10h00 > 20h00 chambres privées et semi-privées

MOTTEX
10h00 > 21h00

PROVIDENCE
Soins aigus
13h00 > 20h00 chambres communes
10h00 > 20h00 chambres privées et semi-privées
CTR
10h00 > 21h00

SAMARITAIN
13h00 > 20h00 chambres communes
10h00 > 20h00 chambres privées et semi-privées
Pédiatrie
14h00 > 16h00 et 18h00 > 19h00
(sauf père, mère et parents proches : visites libres)

AIGLE
13h00 > 20h00 chambres communes
10h00 > 20h00 chambres privées et semi-privées

MONTHEY
13h00 > 20h00 chambres communes
10h00 > 20h00 chambres privées et semi-privées

MIREMONT
08h00 > 20h00

TOPS
memory

Fleurs

Les fleurs font toujours plaisir. Cela étant, pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont admises.

Cafétéria / Kiosque / Tabac

Chaque site dispose d'une cafétéria. En outre dans la plupart des sites, un kiosque est à votre disposition. Des automates contenant nourriture et boissons froides ou chaudes sont également à votre disposition.

Nous participons à la campagne des hôpitaux suisses « Lieu de santé libre de tabac ». Par égard pour nos patients et notre personnel, il n'est pas autorisé de fumer dans l'hôpital à l'exception des espaces prévus pour les fumeurs.

La vente de tabac n'est pas autorisée dans nos établissements.

Téléphone / Natel / Accès Wifi

Si vous souhaitez bénéficier d'un téléphone personnel avec numéro direct, nous vous remettrons, contre paiement, une carte spécifique accompagnée d'un mode d'emploi. D'une manière générale, ce numéro direct vous permettra d'être atteint de 8 heures à 20 heures.

En cas de problème d'utilisation, le personnel de l'unité de soins se tient à disposition.

Le jour de votre départ, vous voudrez bien passer à la réception afin de restituer la carte et recevoir le décompte final.

S'agissant des téléphones portables, nous vous demandons de respecter les zones d'utilisation en raison des perturbations causées à certains appareils.

L'accès Wifi est gratuit. Sur demande auprès de la réception, un mot de passe est attribué pour la connexion Internet.

Télévision

Un grand nombre de chambres et les salles de séjour sont équipées de téléviseurs.

Courrier

Le courrier que vous recevez est distribué par le personnel. Une boîte aux lettres est à disposition pour celui que vous voulez envoyer.

Animations et services spécifiques

Salon de coiffure :
Une coiffeuse se trouve à votre disposition sur la plupart des sites, veuillez vous adresser au personnel soignant.

Association l'Enfant et l'Hôpital :
L'espace d'animation « le Sparadrap » permet d'améliorer le bien-être des enfants hospitalisés dans le service de pédiatrie du site d'Aigle.

Aquila :
Ce lieu de naissance, situé sur le site d'Aigle et géré par des sages-femmes indépendantes, accueille les couples désirant mettre au monde leur enfant en favorisant un accouchement non médicalisé. Le retour à domicile a en principe lieu dans les heures qui suivent l'accouchement.

Espace Famille Ronald McDonald :
Espace convivial à l'intention des familles d'enfants hospitalisés sur le site d'Aigle.

Clowns de la fondation Théodora :
Passage régulier des clowns de la fondation Théodora dans les services de pédiatrie des sites d'Aigle et du Samaritain.

Votations

Vous avez la possibilité de voter depuis l'hôpital pour autant que l'un de vos proches vous apporte votre matériel de vote; il vous suffira ensuite de le remettre au personnel soignant qui le postera.

Aumônerie

Le service d'aumônerie assure des visites aux patients dans une collaboration interdisciplinaire.

Les aumôniers offrent une écoute attentive et un accompagnement spirituel et/ou religieux, dans le respect des convictions et croyances exprimées. Ainsi, l'aspect non-confessionnel de la spiritualité est aussi pris en charge par les aumôniers.

Des recueillements et des célébrations religieuses sont proposés dans les CTR et sur le site de Monthey.

Si une visite de l'aumônier vous tient à coeur, n'hésitez pas à exprimer votre besoin auprès du personnel.

VOTRE SORTIE /DÉPART

La date de votre sortie est fixée d'entente avec le médecin.
Vous pouvez préparer votre départ avec le personnel soignant. Il évaluera avec vous la situation, vous donnera tous conseils et informations utiles.

Si nécessaire, il vous mettra en contact avec le service de liaison qui vous aidera à résoudre les problèmes que pourraient vous poser un retour à domicile, un transfert vers un autre établissement ou un CTR (Centre de Traitement et de Réadaptation).

Vous pouvez être amené à être transféré au CTR pour la suite de votre prise en charge. Le lieu de transfert est défini en fonction de la disponibilité des lits.

Avant de partir, n'oubliez pas de :

- recueillir les informations et les documents nécessaires auprès du personnel soignant,
- passer à la réception pour annoncer votre départ,
- retirer les objets ou valeurs déposés au coffre,
- récupérer l'éventuel solde d'argent sur votre carte téléphonique,
- remplir le questionnaire de satisfaction car vos remarques nous sont utiles (feuillet en annexe).

Le personnel se tient à votre disposition pour tous les renseignements dont vous pourriez avoir besoin lorsque vous serez de retour chez vous.

DROITS DES PATIENTS

Les droits des patients figurent dans différentes lois. Ils sont en particulier énoncés dans certaines lois cantonales sur la santé, comme par exemple la Loi sur la santé publique du Canton de Vaud et la Loi sur la santé du Canton du Valais.

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé, les examens, traitements et alternatives possibles ainsi que sur les éventuels risques. Pour toute intervention, en dehors des situations d'urgence, le patient (ou la personne qui a été désignée pour décider à sa place) doit donner son consentement libre et éclairé. Toutes les informations confiées aux professionnels de la santé qui vous prennent en charge sont protégées par le secret professionnel et ne peuvent être divulguées sans votre accord. Vous avez également le droit de demander une copie de votre dossier médical ou demander à le consulter.

Vous pouvez trouver des explications détaillées à propos des droits des patients dans la brochure L'essentiel sur les droits des patients éditée par Sanimedia, disponible dans nos établissements.

Transmission des données médicales

Les professionnels de la santé sont soumis au secret professionnel. Les données qui vous concernent ne seront donc pas transmises à des personnes ne participant pas à votre prise en charge sans votre accord.

Certains renseignements médicaux sont transmis à l'Office fédéral des statistiques ou à tout autre organisme compétent, conformément aux exigences de la Loi sur l'Assurance Maladie (LAMal). Les règles garantissant la confidentialité et l'anonymat des données transmises sont respectées.

Directives anticipées

Les directives anticipées permettent à toute personne capable de discernement de se déterminer quant aux traitements et aux soins qu'elle souhaite ou ne souhaite pas recevoir au moment où elle ne pourra plus s'exprimer. Elles sont applicables seulement au moment où la personne qui les a rédigées n'est plus capable de discernement. Tant que la personne est capable de discernement, c'est l'avis qu'elle exprimera qui fera foi.

Les directives anticipées ne peuvent cependant pas être utilisées pour demander des actes illicites, ni pour exiger des traitements qui ne sont pas médicalement indiqués.

Si vous avez déjà rédigé des directives anticipées, nous vous recommandons d'informer votre médecin traitant et le médecin hospitalier de l'existence de ces dispositions. Vous pouvez remettre une copie de ce document à l'équipe qui vous prend en charge lors de votre séjour. Si vous n'avez pas rédigé des directives anticipées et vous souhaitez vous déterminer par écrit par rapport aux traitements que vous acceptez et/ou refusez, vous pouvez demander aux professionnels qui vous prennent en charge des exemples de formulaires prévus à cet effet. Vous pouvez également rédiger vos directives anticipées librement, sans vous servir d'un document standard.

Nous vous rendons attentifs au fait qu'une discussion concernant votre état de santé avec un médecin peut s'avérer très utile afin d'imaginer des situations concrètes et de pouvoir rédiger des directives anticipées assez précises qui tiennent compte de votre état de santé.

Commission d'éthique clinique

La Commission d'éthique clinique de l'Hôpital Riviera et l'Hôpital du Chablais est à disposition de tout professionnel, patient ou proche qui, face à une situation de conflit de valeurs, demande son intervention.

Les progrès médicaux, techniques et scientifiques permettant d'améliorer les traitements destinés aux patients soulèvent d'importants questionnements, tant au niveau théorique que pratique. A l'heure actuelle, tout ce qui est scientifiquement réalisable grâce à la médecine de pointe n'est en effet pas toujours moralement souhaitable. La diversité des cultures et des valeurs de la société contemporaine peut rendre le processus délibératif et décisionnel plus complexe. La Commission d'éthique clinique est alors une ressource pour la réflexion qui sous-tend les différentes options possibles.

Les avis de la Commission d'éthique clinique n'ont qu'une valeur consultative, ils n'engagent donc pas la personne qui l'a sollicitée ou les autres professionnels à se conformer aux recommandations émises.

Recherche et enseignement / Anonymat

Lorsque des professionnels de la santé désirent effectuer une recherche impliquant vos données personnelles ou vos prélèvements biologiques, ou encore qu'ils souhaitent vous proposer de participer à un essai clinique, il est nécessaire qu'ils obtiennent préalablement votre consentement explicite.

Vous êtes entièrement libre d'accepter ou refuser de participer à des activités de recherche et pouvez à tout moment retirer votre consentement sans que votre choix n'influence la qualité ou les conditions de votre prise en charge.

Sauf opposition explicite de votre part, certaines données anonymisées recueillies lors de votre séjour pourront cependant être utilisées à des fins de recherche ou dans le but d'améliorer la qualité de nos prestations.

VOS SUGGESTIONS ET REMARQUES

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement et vous remercions de la confiance que vous nous avez témoignée. Nous mettons tout en œuvre pour vous assurer des soins de qualité.

Nous serions heureux de connaître vos impressions, et cela même si vous avez des critiques à nous adresser, car ce sont elles qui nous aident à améliorer constamment nos prestations. Nous vous remercions donc de bien vouloir remplir le questionnaire ci-joint.

Par ailleurs, nous effectuons périodiquement des enquêtes de satisfaction par l'intermédiaire d'un organisme neutre garantissant votre anonymat. Si vous recevez un formulaire d'enquête, nous vous remercions également de bien vouloir y répondre.

En cas de réclamation, veuillez vous adresser à la Direction générale de l'établissement concerné.

DIRECTION
Bd Paderewski 3
1800 Vevey
Tél. 021 923 40 00

SAMARITAIN
Bd Paderewski 3
1800 Vevey
Tél. 021 923 40 00

DIRECTION
Ch. du Gd-Chêne
1860 Aigle
Tél. 024 4 688 688

MONTREUX
Av. de Belmont 25
1820 Montreux
Tél. 021 966 66 66

AIGLE
Ch. du Gd-Chêne
1860 Aigle
Tél. 024 4 688 688

PROVIDENCE
Av. de la Prairie 3
1800 Vevey
Tél. 021 977 55 55

MONTHEY
Route de Morgins
1870 Monthey
Tél. 024 4 731 731

MOTTEX
Ch. de Mottex 25
1807 Blonay
Tél. 021 943 94 11

MIREMONT
Avenue Rollier
1854 Leysin
Tél. 024 493 29 29

www.hopital-riviera.ch
www.hopitalduchablais.ch